

Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta

Patient Satisfaction of JKN Participants at Quality of Pharmaceutical Services at Community Health Centers in Surakarta

Nila Darmayanti Lubis¹, Santi Dwi Astuti²
Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi
Jln. Letjen Sutoyo-Mojosongo Surakarta-57127, Indonesia
Email : niladelubis@gmail.com

Abstrak

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional saat ini pembangunan kesehatan dibidang obat, antara lain bertujuan untuk menjamin tersedianya obat guna mencapai target pelayanan yang memuaskan. Survey Ditjen Bina Farmasi dan Alkes Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa Puskesmas perawatan yang telah menerapkan pelayanan kefarmasian sesuai standar baru mencapai 25%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosentase kepuasan pasien peserta JKN pada mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Induk wilayah Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data diperoleh secara *concurrent*. Data primer diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh pasien JKN rawat jalan. Informan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data kuisioner diolah lalu dibandingkan antara pelayanan yang didapat pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien, setelah itu hasil di presentasikan dalam bentuk diagram kartesius.

Melalui penelitian ini didapatkan hasil sebanyak 90,23% pasien JKN di puskesmas induk Surakarta menyatakan puas pada mutu pelayanan kefarmasian dan pelayanannya juga sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci :Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Pasien JKN, Puskesmas

Abstract

In the era of National Health Insurance, health development in the field of medicine, among others, aims to ensure the availability of medicines to achieve satisfactory service targets. The survey of the Directorate General of Pharmacy and Medical Devices at the Ministry of Health shows that health care centers that have implemented pharmaceutical services according to the new standards have reached 25%. The purpose of this study was to determine the percentage of patient satisfaction of participants of the National Health Insurance in the quality of pharmacy services at the Parent Community Health Center in Surakarta.

This research is a quantitative study, data obtained concurrent. Primary data were obtained from questionnaires filled by outpatient National Health Insurance patients. Informants were selected using purposive sampling technique. Questionnaire data was processed then compared between the services obtained by the patient and the services expected by the patient, after which the results were presented in the form of a Cartesian diagram.

Through this research, 90.23% of National Health Insurance patients at the Surakarta primary health center expressed satisfaction with the quality of their pharmaceutical services and services in accordance with patient expectations.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Patient National Health Insurance, Community Health Center

PENDAHULUAN

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional saat ini pembangunan kesehatan dibidang obat, antara lain bertujuan untuk menjamin tersedianya obat dan penggunaan obat secara rasional (Departemen Kesehatan, 2006). Pemerintah berkewajiban menyediakan fasilitas kesehatan seperti puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia dan sumber daya kesehatan. Puskesmas merupakan bagian dari Sistem Kesehatan Nasional dimana kedudukannya adalah sebagai sarana pelayanan kesehatan (perorangan dan masyarakat) strata pertama. Puskesmas juga merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak dari pembangunan kesehatan di Indonesia yang secara teknis bertanggung jawab menyelenggarakan program-program kesehatan di wilayah kerjanya.

Seiring dengan pemberlakuan sistem Jaminan Sosial Nasional, peran pelayanan kefarmasian semakin meningkat dalam upaya pencapaian *Millenium Development Goals* (MDGs) melalui penggunaan obat yang rasional (POR). Namun demikian berdasarkan hasil survey Ditjen Bina Farmasi dan Alkes Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa Puskesmas perawatan yang telah menerapkan pelayanan kefarmasian sesuai standar baru mencapai 25%. Kondisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar Puskesmas perawatan masih belum menerapkan pelayanan kefarmasian yang baik. Hal ini menjadi penghambat pencapaian pelayanan kefarmasian yang optimal yang akan tercermin dengan rendahnya tingkat kepuasan dan

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian.

Salah satu upaya penting dalam mewujudkan peran apoteker adalah pelayanan informasi obat untuk provider atau petugas kesehatan dan pasien dalam rangka meningkatkan *quality of life* pasien sehingga diharapkan peningkatan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian dan dapat dirasakan dampak positifnya oleh masyarakat secara umum. Selain itu juga untuk menjalankan peran fungsional Apoteker untuk melaksanakan kegiatan farmasi klinis, yaitu terdiri dari pelayanan resep, pemberian informasi obat, konseling, visite baik mandiri maupun bersama tim, pembuatan sarana informasi, penyuluhan dalam upaya promosi kesehatan dan *home pharmacy care*. (Kemenkes, 2010).

Menurut hasil penelitian Muthia (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN pada dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi tampilan fisik di Puskesmas Andalas kota Padang masih belum baik dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan. Begitu juga dengan penelitian Ulfa (2015) di puskesmas Halmahera kota Semarang menunjukkan aspek kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan, dan efisiensi, pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun pasien belum puas dengan aspek kenyamanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di empat Puskesmas Induk wilayah Surakarta yaitu Puskesmas Sibela, Puskesmas Gajahan, Puskesmas Banyuanyar,

Puskesmas Pajang. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Data diperoleh dengan cara survey. Data primer diperoleh dari kuisisioner pada pasien. Data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen persediaan obat, ceklist pemantauan terapi obat rawat jalan.

Sampel penelitian diambil dengan teknik *purposive* sampling sebanyak 100 pasien JKN pada pelayanan rawat jalan. Instrumen yang dibutuhkan adalah kuisisioner kepuasan pelayanan kefarmasian. Kuisisioner dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran.

Kuisisioner yang berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti fasilitas terwujud, ketanggapan, kehandalan, keyakinan dan empati tersebut diolah untuk dicari nilai rata-ratanya, lalu dibandingkan antara rerata pelayanan yang didapat pasien dengan pelayanan yang diharapkan pasien, maka didapatkan prosentase kepuasan dari pasien. Pernyataan sangat puas bila prosentasenya lebih dari 100%, puas bila prosentase yang didapatkan lebih dari 80%, tidak puas bila kurang dari 80 %. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting dan tidak penting bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian. pelayanan. Hasil tersebut juga dipresentasikan ke dalam diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN pada mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Induk di wilayah Surakarta. Kriteria yang terdapat dalam sampel antara lain usia pasien JKN,

pernah datang ke Puskesmas minimal satu kali kunjungan dan tingkat pendidikan akhir.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel I. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi
Jenis kelamin	
Laki-laki	26 %
Perempuan	74 %
Umur	
<20 tahun	5 %
21-30 tahun	18 %
31-40 tahun	19 %
41-50 tahun	20 %
>50 tahun	38 %
Pendidikan	
Tidak Sekolah	5 %
SD	12 %
SLTP	13 %
SLTA	40 %
Diploma/Sarjana	30 %
Jumlah Kunjungan	
1x	9 orang
>1x	91 orang

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan prosentase sebesar 74% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki hanya 26%.

Jumlah kedatangan responden sangat mempengaruhi penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, hal ini dikarenakan semakin banyak frekuensi kunjungan responden akan lebih mengetahui dan memahami kualitas pelayanan di Puskesmas terhadap pasien JKN sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas tempat penelitian sudah 91% pasien yang berkunjung ke Puskesmas lebih dari satu kali. Persepsi

seseorang sangat dipengaruhi oleh umur karena persepsi seseorang terbangun salah satunya berdasarkan pengalaman masa lalu (Notoatmodjo, 1997). Dalam penelitian ini, usia responder menyebar hampir merata di seluruh usia yaitu usia <20 tahun sebanyak 5%, usia 21-30 tahun sebanyak 18%, usia 31-40 tahun sebanyak 19%, usia 41-50 tahun sebanyak 40 % dan usia >50 tahun sebanyak 30%.

Selain usia, pendidikan juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pembangunan persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan inteletualitas seseorang. Mayoritas responden terbanyak berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 40%, diikuti responden yang berpendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 30%, kemudian responden berpendidikan SLTP sebanyak 13%, responden yang menempuh jenjang sekolah dasar sebanyak 12% dan responden yang tidak sekolah sebanyak 5%.

2. Kepuasan pasien JKN terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Surakarta

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi pada tabel 2 dibawah ini, analisis kesesuaian harapan dengan kepentingan diperoleh hasil sebesar 90,23% yang berarti pasien sudah merasa puas. Namun apabila ditinjau dari diagram kartesius dibawah ini menunjukkan bahwa ada item pertanyaan yang pasien merasa sudah puas dan ada yang belum puas.

Pada gambar I. Diagram Cartesius menunjukkan bahwa kuadran I adalah faktor-faktor yang dianggap sangat

penting telah berhasil dilaksanakan sesuai kepentingan pasien dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan, faktor-faktor tersebut adalah :

- a. Pelayanan obat cepat (5)
- b. Memanggil nama pasien (6)
- c. Pemberian info cara pemakaian (8)
- d. Kelengkapan obat (19)
- e. Kondisi obat baik (20)

Pada diagram diatas kuadran II, dimana faktor-faktor yang dianggap sangat penting namun puskesmas belum melaksanakannya sesuai harapan pasien, sehingga perlu untuk mendapatkan perhatian khusus atau diprioritaskan terlebih dahulu karena unsur-unsur pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini sangat penting bagi pasien tetapi pihak puskesmas belum melaksanakan sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien belum merasa puas. Faktor tersebut adalah

- a. Pemberian info lama penyimpanan (4)
- b. Pemberian info lama penggunaan (9)
- c. Pemberian info efek samping (10)
- d. Pemberian info makanan yang dihindari (11)
- e. Pemberian info cara penyimpanan (12)

Pada kuadran III adalah kuadran dimana faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien, dan pasien merasa belum puas yaitu, tersedianya alat penyuluhan / poster (2) Faktor-faktor tersebut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, sebaiknya puskesmas memperbaikinya bahkan meningkatkan kinerja pada faktor tersebut.

Tabel II. Hasil Kuisisioner Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	Rerata Kinerja	Rerata Harapan	Kepuasan pasien	Interpretasi
A. Fasilitas Terwujud					
1	papan nama "apotek" terlihat jelas (1)	4,03	4,20	95,95%	Puas
2	tersedia alat untuk penyuluhan (poster) (2)	3,81	4,22	90,28%	Puas
3	kenyamanan ruang tunggu (3)	3,99	4,27	93,44%	Puas
4	etiket jelas (15)	4,10	4,25	96,47%	Puas
5	kelengkapan obat (19)	3,93	4,34	90,55%	Puas
B. Ketanggapan					
6	pemberian info cara pemakaian (8)	4,18	4,35	96,09%	Puas
7	pemberian info cara penyimpanan (12)	3,19	4,45	71,68%	Belum puas
8	pemberian info lama penggunaan (9)	3,71	4,39	84,51%	Puas
9	pemberian info efek samping (10)	3,06	4,42	69,23%	Belum puas
10	pemberian info makanan yg dihindari (11)	2,92	4,49	65,03%	Belum puas
11	pemberian info kegunaan obat (7)	4,11	4,29	95,80%	Puas
12	pemberian info lama penyiapan (4)	3,70	4,38	84,47%	Puas
C. Kehandalan					
13	pelayanan obat cepat (5)	3,94	4,32	91,20%	Puas
14	info dapat dipahami dengan jelas (13)	3,98	4,25	93,65%	Puas
D. Keyakinan					
15	memanggil nama pasien (6)	3,97	4,34	91,47%	Puas
16	memastikan cara penggunaan obat (14)	4,04	4,22	95,73%	Puas
17	kondisi obat baik (20)	4,15	4,38	94,75%	Puas
E. Empati					
18	menjawab pertanyaan (16)	4,54	4,18	108,6%	Sangat puas
19	ramah (17)	4,15	4,10	101,22%	Sangat puas
20	bahasa mudah dimengerti (18)	4,18	4,14	100,96%	Sangat puas
	Rata-rata	3,88	4,30	90,23%	Puas

Pada kuadran IV merupakan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, tetapi pasien sudah merasa puas atas pelaksanaannya yang dilakukan dengan sangat baik sehingga faktor-faktor ini terkesan berlebihan. Faktor tersebut adalah

- a. Papan nama "Apotek" terlihat jelas (1)
- b. Kenyamanan ruang tunggu (3)
- c. Pemberian info kegunaan obat (7)
- d. Info dapat dipahami dengan jelas (13)
- e. Memastikan cara penggunaan obat (14)
- f. Etiket jelas (15)
- g. Menjawab pertanyaan (16)
- h. Ramah (17)
- i. Bahasa mudah dimengerti (18)

Pada saat ini puskesmas tidak perlu melakukan perbaikan kinerja karena pasien BPJS sudah menganggap berlebihan atribut yang diberikan.

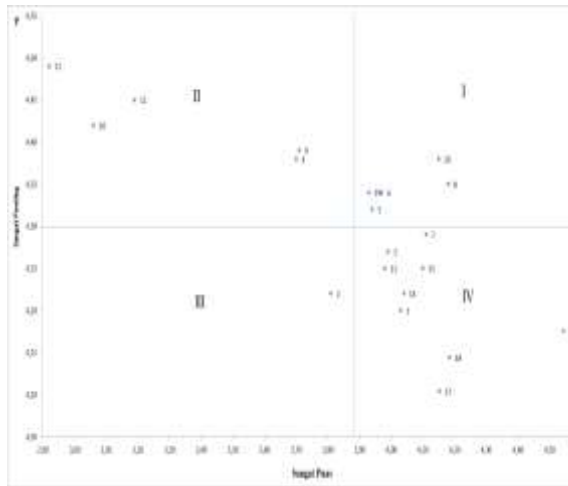
Jika dilihat dari pelayanan, kepuasan pasien terdapat pada dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan, dimensi empati dan dimensi fasilitas berwujud yaitu pada item pertanyaan:

- 1) Dimensi kehandalan (*Reability*) yaitu, berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Sebagian besar responden sudah menyatakan puas. Hal ini dapat diketahui dari atribut-atribut berikut ini :
 - a) Pelayanan obat cepat, sebanyak 91,20% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien

- b) Info dapat dipahami dengan jelas, sebanyak 93,65% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien
- 2) Dimensi ketanggapan. Sebagian responden sudah menyatakan puas, hal ini dapat diketahui dari atribut-atribut berikut ini :
 - a) Pemberian info cara pemakaian, sebanyak 96,09% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien
 - b) Pemberian info cara penyimpanan, sebanyak 71,68% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien, sehingga ada lebih dari 20% pasien yang merasa tidak puas, dari hasil tersebut puskesmas harus meningkatkan kinerja pelayanan farmasi perihal pemberian info penyimpanan obat kepada pasien, selain untuk memaksimalkan kualitas dari pelayanan berpengaruh juga pada peningkatan pengobatan pasien.
 - c) Pemberian info lama penggunaan, sebanyak 84,51% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien, namun faktor ini perlu ditingkatkan karena informasi lamanya penggunaan terutama antibiotik harus diberikan kepada pasien untuk meningkatkan kesembuhan pasien dan mengurangi resistensi penggunaan antibiotik dimasyarakat.
 - d) Pemberian info efek samping sebanyak 69,23% responden menyatakan sudah memenuhi

- harapan pasien, namun ada lebih dari 20% responden menyatakan tidak puas, hal ini perlu diperhatikan oleh puskesmas karena pemberian info efek.
- e) samping menurut pasien merupakan hal yang sangat penting. Adanya efek samping bisa mempengaruhi pengobatan dan ketaatan pasien terhadap pengobatannya.
 - f) Pemberian info makanan yang dihindari, sebanyak 65,03% responden menyatakan memenuhi harapan pasien, namun lebih dari 20% responden menyatakan tidak puas karena petugas tidak selalu memberikan informasi tentang makanan yang harus dihindari, padahal pasien menganggap hal ini sangat penting bagi mereka.
 - g) Pemberian info kegunaan obat, sebanyak 95,80% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
 - h) Pemberian info lama penyiapan, sebanyak 84,47% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
- 3) Dimensi keyakinan. Sebagian besar responden sudah menyatakan puas. Hal ini dapat dilihat dari atribut berikut ini:
- a) Petugas memanggil nama pasien, sebanyak 91,47% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
 - b) Petugas memastikan cara penggunaan obat, sebanyak 95,73% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien
 - c) Kondisi obat baik, sebanyak 94,75% responden menyatakan sudah puas dan memenuhi harapan pasien.
- 4) Dimensi empati. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas karena hasil prosentase lebih dari 100%. Atribut dari dimensi empati adalah :
- a) Petugas menjawab pertanyaan, sebanyak 108,60% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien
 - b) Petugas ramah, sebanyak 101,22% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien
 - c) Petugas menggunakan bahasa yang mudah mengerti, sebanyak 100,96% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
- 5) Dimensi fasilitas berwujud. Sebagian besar responden menyatakan puas hal ini dapat dilihat dari atribut berikut ini:
- a) Papan nama "Apotek" terlihat jelas, sebanyak 95,95% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
 - b) Tersedia alat untuk penyuluhan (poster), sebanyak 90,28% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
 - c) Kenyamanan ruang tunggu, sebanyak 93,44% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.
 - d) Etiket jelas, sebanyak 96,4% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.

- e) Kelengkapan obat, sebanyak 90,55% responden menyatakan sudah memenuhi harapan pasien.



Gambar I. Diagram Cartesius Tingkat Kepuasan Pasien JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 90,23% pasien JKN di Puskesmas Induk Surakarta menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang mereka berikan dan pelayanannya sesuai dengan harapan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam segala hal untuk kegiatan ini, kepada Universitas Setia Budi Surakarta melalui LPPM yang telah mendanai kegiatan ini, kepada seluruh Dosen Universitas Setia Budi yang telah

memberikan motivasi kepada Tim Penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Azhar Susanto. 2000. Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya, Linggajaya. Bandung
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Djoko Wijono, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Fan VS et al, 2004, *Continuity of Care and Other Determinants of Patient Satisfaction with Primary Care*, *General Internal Medicine*, Vol XX, No 3, Agustus 2004, hlm. 226-233
- Jaminan Sosial Nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Gerson, R., 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan, 2010. Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2012, *Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem*
- Larasati, Muthia, 2017, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang*, Skripsi, Universitas Andalas Padang.
- Ningrum, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di*

Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya, *Skripsi*, Stikes Hang Tuah Surabaya.

Permenkes nomor 74, 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Jakarta.

Pohan, Imbalo S, 2002, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.

Royanah, Ulfa, 2015, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015, *Skripsi*, Universitas Negeri Semarang.